

公務員中醫診所先導計劃 檢討報告



香港特別行政區政府

公務員事務局

2021年10月

目錄

第一章 引言	1
第二章 有關先導計劃的意見	3
(a) 服務模式	3
(b) 服務質素	3
(c) 服務量	4
(d) 運作安排	6
第三章 未來路向	8
(a) 優化措施	9
(b) 中/長期目標	11
第四章 總結	14
附件 A	15
附件 B	19
附件 C	23

第一章 引言

公務員事務局於 2020 年 3 月 2 日推出「公務員中醫診所先導計劃」(先導計劃)，為公務員及合資格人士¹提供治療所需的中醫服務。在先導計劃下，我們設立了兩所公務員中醫診所，即公務員中醫診所(東區)和公務員中醫診所(荃灣)²，為公務員及合資格人士於尋求治療時提供多一個選擇。

1.2 為了評估先導計劃的成效，找出需要改善的地方，以及敲定向公務員及合資格人士提供的中醫服務的未來安排，公務員事務局於先導計劃推出一年後進行檢討。是次檢討考慮了下述項目：

- (a) 醫院管理局(醫管局)收集的公務員中醫診所服務量數據；
- (b) 先導計劃意見調查³(意見調查)的結果；
- (c) 兩所公務員中醫診所的服務提供者⁴及醫管局的運作經驗及建議；以及
- (d) 經不同渠道收集的意見及建議⁵。

¹ 公務員及合資格人士包括：

- (a) 月薪公務員及其合資格家屬；
- (b) 領取退休金或年積金的居港退休公務員及其居港合資格家屬；
- (c) 殉職公務員的居港合資格家屬；
- (d) 在職期間或退休後身故公務員的居港合資格家屬，而此等家屬正根據孤寡撫恤金計劃或尚存配偶及子女撫恤金計劃領取撫恤金；及
- (e) 根據聘用條款符合資格享有公務員醫療福利的其他人士。

² 公務員中醫診所(東區)位於東區尤德夫人那打素醫院，而公務員中醫診所(荃灣)位於仁濟醫院。

³ 公務員事務局在 2020 年 8 月 17 日至 2021 年 5 月 16 日期間以不記名方式進行意見調查，於上述期間向到訪兩所公務員中醫診所的公務員及合資格人士派發問卷(附件 A)。是次調查共收回 1 550 份填妥的問卷。

⁴ 目前與醫管局簽訂合約的服務提供者分別為東華三院(公務員中醫診所(東區))及仁濟醫院董事局(公務員中醫診所(荃灣))。

⁵ 由服務推出開始，公務員事務局透過各種渠道接獲意見及建議，包括四個中央評議會的職方代表、公務員醫療及牙科診療常務委員會及其他員工協會。

1.3 本報告的第二章會分析對先導計劃提出的意見。為提升服務質素，以及進一步加強向公務員及合資格人士提供的中醫服務，第三章將列出多項短期優化措施，以及為公務員及合資格人士提供中醫服務的中/長期目標。

第二章 有關先導計劃的意見

2.1 本章闡述就先導計劃收集到的主要意見，內容涵蓋以下範疇：

- (a) 服務模式；
- (b) 服務質素；
- (c) 服務量；以及
- (d) 運作安排。

(a) 服務模式

2.2 兩所公務員中醫診所位於中醫診所暨教研中心內，中心由醫管局、非政府機構和本地大學以三方伙伴協作模式運作，期望透過提供服務、培訓及研究，以推廣中醫藥。非政府機構負責中醫診所的日常營運。公務員及合資格人士普遍滿意現時透過中醫診所暨教研中心於公務員中醫診所提供中醫服務的模式。

2.3 與此同時，有公務員及合資格人士建議透過公務員中醫診所以外的不同模式提供中醫服務，例如建議以中醫流動醫療車提供中醫服務，及延長現有公務員中醫診所服務時間以提供夜間及周末診症服務。

(b) 服務質素

2.4 公務員及合資格人士普遍滿意公務員中醫診所的服務質素。根據意見調查，約98%的受訪者對兩所公務員中醫診所的中醫師的專業性及態度給予正面評分。與此同時，約74%的受訪者曾使用中醫內科服務並獲配發中藥產品，當中約95%的受訪者對配發中藥產品的質素及數量給予正面評分。意見調查的結果概覽載於附件 B。

2.5 在意見調查中，大部分受訪者表示滿意兩所公務員中醫診所的服務，當中「整潔、舒適的診所環境」、「中醫師的專業和態度」、「提供免費中醫服務」、「診所職員的態度」及「服務的方便程度」是最常獲讚賞的範疇⁶。部分受訪者指出他們偏好使用中草藥，另一些受訪者則認為中藥顆粒較為方便。受訪者最欣賞的五個範疇的詳細評分載於表一。

表一 受訪者最欣賞兩所公務員中醫診所的五個範疇

範疇	百分比
1. 整潔、舒適的診所環境	26.4%
2. 中醫師的專業和態度	25.6%
3. 提供免費中醫服務	17.8%
4. 診所職員的態度	13.6%
5. 服務的方便程度	10.3%

(c) 服務量

2.6 根據醫管局提供的數據，在先導計劃下，在2020年3月2日至2021年2月28日期間的總診症名額約為63 000個。而自2020年3月推出服務起，截至2021年8月31日，兩所公務員中醫診所合共提供了約94 100個診症名額(詳情載於表二)。

表二 公務員中醫診所診症名額(2020年3月2日至2021年8月31日)

診所	診症名額 [^]		
	內科	針灸	總數
公務員中醫診所(荃灣)	23 100	23 100	46 200
公務員中醫診所(東區)	19 200	28 700	47 900
總數	42 300	51 800	94 100

[^] 進位至最接近的百位數

⁶ 其他範疇包括「診所地點便捷度」(3.9%)、「配發中藥產品的質素」(1.9%)及「診症室的高私隱度」/「指示牌和廣播的清晰度」/「診所的長服務時間」(合共0.5%)。

2.7 在上述期間，兩所公務員中醫診所提供的內科及針灸服務的使用率均持續高於 95%。診所會按照各自的服務時間⁷和實際運作情況調整每日的診症名額。在先導計劃下，兩所公務員中醫診所平均每日的診症名額約為 110 個。由於有求診人士缺席，兩所診所每天均錄得少量失約個案(失約率約為 4%至 5%)。

2.8 在意見調查中，大部分公務員及合資格人士建議增加公務員中醫診所的診症名額。有些建議把服務種類擴展至骨傷/推拿服務。表三展示了從意見調查中開放式問題歸納的三大關注範疇，包括「覆診安排」、「電話預約系統」和「公務員中醫診所數量/診症名額」。

表三 受訪者最關注的三個範疇

關注範疇	百分比
1. 覆診安排	30%
2. 電話預約系統	24%
3. 公務員中醫診所數量/診症名額	22%

2.9 上述在意見調查中反映的關注範疇，均與公務員中醫診所的服務量有關，並與我們最常接獲的查詢和投訴事項吻合。公務員中醫診所亦反映，他們接獲的大部分投訴都與診症名額不足相關。

2.10 總括而言，公務員及合資格人士普遍對先導計劃下兩所公務員中醫診所提供的中醫服務反應正面。即使有時會出現缺席個案，內科和針灸服務的使用率均持續高於 95%。公務員及合資格人士最關注的問題是難以預約求診，因此他們均一致建議增加公務員中醫診所的服務量。

⁷ 公務員中醫診所(荃灣)的服務時間為星期一至五(09:00 - 13:00, 14:00 - 19:00)和星期六(09:00 - 13:00, 14:00 - 17:00)；公務員中醫診所(東區)的服務時間為星期一、三、五(09:00 - 13:00, 14:00 - 17:00)，星期二、四(09:00 - 13:00, 14:00 - 19:00)和星期六(09:00 - 13:00)。因應 2019 冠狀病毒病疫情，公務員中醫診所(東區)的服務時間暫時改為星期一至五(09:00 - 13:00, 14:00 - 18:00)和星期六(09:00 - 13:00, 14:00 - 17:00)直至另行通知。

(d) 運作安排

2.11 兩所公務員中醫診所分別位於荃灣和東區的中醫診所暨教研中心。雖然公務員中醫診所和中醫診所暨教研中心位於相同地點，但前者設有公務員及合資格人士專用的設施，包括接待處、診症室和針灸床。此「專用設施」安排能區分為公務員及合資格人士和公眾人士提供的服務，而意見調查的結果(載於附件 B)反映公務員及合資格人士普遍歡迎此安排。

2.12 雖然上述運作安排獲得公務員及合資格人士的高度讚賞，預約安排卻有需要改善的地方。在先導計劃下，透過各公務員中醫診所電話專線預約是唯一的預約途徑，診所並不接受求診人士到場即時求診。大約 56% 的受訪者對電話預約的便捷度給予負面評分。自先導計劃推出以來，公務員事務局及兩所公務員中醫診所也曾接獲公務員及合資格人士意見，表示難以成功預約求診。不少公務員及合資格人士對於多次嘗試仍未能成功預約而感到失望，有部分人士甚至懷疑接待處職員刻意掛斷電話(請參閱附件 C 的個案研究 A)。為了改善預約安排，有公務員及合資格人士建議開發網上或流動預約應用程式、優化電話系統和在偶發性疾病的預約安排上採用輪候名單機制等。

2.13 覆診安排是另一個備受關注的範疇。在先導計劃下，每名公務員及合資格人士在同一時間可保留一個偶發性疾病約期(內科或針灸兩者其中一項)及一個覆診約期(內科或針灸兩者其中一項)。如需要進一步治療，診所的登記人員將會因應主診中醫師的建議安排覆診。根據意見調查，在回答了開放式問題的受訪者中，有 30% 的受訪者表達了對覆診安排的關注(參閱表三)。其中超過 75% 希望能取得更早的覆診約期，約 15% 指出他們未能成功預約覆診約期並須再致電預約偶發性疾病約期，亦有受訪者建議診所容許預約三十天後的診症名額作覆診約期。公務員事務局及兩所公務員中醫診所亦曾接獲類似的意見和提議。此外，有公務員及合資格人士提議每名人士可以同時持有內科和針灸的覆診約期。

2.14 我們曾接獲有關延長公務員中醫診所運作時間⁸的建議。當中包括延長電話預約專線的服務時間，及提議在晚間和星期日及公眾假期提供中醫服務。

⁸ 請參閱註腳 7 所載的公務員中醫診所的服務時間。

2.15 現時，當公務員及合資格人士抵達公務員中醫診所，他們須到專用櫃位進行登記。儘管公務員及合資格人士普遍高度讚揚登記安排，我們仍曾接獲少數有關登記程序的投訴。詳情請參閱附件 C 的個案研究 B。經調查後，這些投訴雖然並不成立，但反映出向公務員及合資格人士準確發放公務員中醫診所服務資訊的重要性。

2.16 正如段落 2.7 所指，由於有個別求診人士缺席，兩所公務員中醫診所的診症名額均錄得約 4% 至 5% 的失約率。除了缺席個案，有個別求診人士遲到的個案亦影響到診所的運作。為了減低對診所運作的影響，診所會對遲到個案作出彈性處理。兩所公務員中醫診所均沒有為缺席個案設立懲罰機制。與此同時，有少數投訴個案涉及公務員及合資格人士希望提前取消預約，但因線路繁忙而未能適時撥通預約專線，最後可能導致診症名額最終未被使用。

2.17 在先導計劃下，所有內科和針灸服務均由當值中醫師提供，求診人士不可以指定某位中醫師。視乎臨牀情況，求診人士每次內科診症後最多可獲配發五劑中醫藥產品(中草藥或中藥顆粒)。部份參與意見調查的人士建議每次求診可配發更多劑量的中醫藥產品，以及容許他們選擇特定中醫師為其提供服務。我們亦曾透過其他渠道，包括個別公務員及合資格人士及員工協會接獲類似的意見。此外，有個別人士曾向公務員事務局和公務員中醫診所反映，希望能自費購買額外劑量的中醫藥產品，以及自行選擇在治療某疾病方面為專家的中醫師。有部分人士則希望診所提供免費煎藥服務。

2.18 雖然公務員及合資格人士建議改善預約和覆診安排，但整體而言，大部分公務員及合資格人士均滿意診所的運作安排。意見調查的結果亦反映了這個主流意見，即約有 95% 的受訪者對整個先導計劃給予正面評分。

第三章 未來路向

3.1 整體而言，第二章所述的主要意見反映出公務員及合資格人士對先導計劃的反應相當正面。公務員及合資格人士普遍滿意先導計劃下提供的中醫服務，為他們於尋求治療時提供多一個選擇。儘管如此，先導計劃在若干方面仍有改善的空間。

3.2 在檢討先導計劃期間，我們已落實了數項改善措施藉以盡快優化服務。在預約安排方面，於先導計劃推出後的首數個月，我們接獲不少公務員及合資格人士的意見，反映他們在致電診所預約時遇上的各種問題，例如電話線路繁忙，以及撥打電話數百次後才能接通，卻獲告知診症名額已滿。為了改善有關情況，我們立即為兩所公務員中醫診所的電話系統進行優化工程。隨著公務員中醫診所(荃灣)及公務員中醫診所(東區)的優化工程分別於2020年11月及2021年1月完成，當可供預約的診症名額已滿，兩所公務員中醫診所可以啟動預錄訊息，告知來電者已經滿籌。有公務員及合資格人士表示這項優化措施可減輕他們進行電話預約時所需的心力和時間。

3.3 除此以外，我們亦採取了措施確保診症名額能夠公平分配。自先導計劃推出以來，為了讓更多公務員及合資格人士可以享用服務，每名公務員及合資格人士在同一時間內最多只會獲安排一個偶發性疾病約期和一個覆診約期⁹。我們及後發現，有部分求診人士違反上述的分配原則，在同一時間於兩所公務員中醫診所均取得服務約期。為了堵塞這個漏洞，我們已優化兩所公務員中醫診所使用的中醫醫療資訊系統，自2021年6月28日起，職員可檢查求診人士在兩所公務員中醫診所的實時預約記錄，求診人士再不能在同一時間於不同的公務員中醫診所重覆預約。

3.4 除了上述已推出的措施，在參考第二章的意見後，我們會提出一系列將於短期內實施的優化措施，並訂立中/長期目標，以逐步強化為公務員及合資格人士提供的中醫服務。

⁹ 這與政府資助中醫服務的安排一致。

(a) 優化措施

措施一：把先導計劃恆常化，及於 2022-23 年度內將公務員中醫診所的全年服務量增加至約 100 000 個診症名額

3.5 公務員及合資格人士普遍滿意現時由兩所公務員中醫診所提供的中醫服務質素(包括內科和針灸)。按照現行的運作模式，我們深信公務員中醫診所能繼續維持高質素的服務。

3.6 有鑑於公務員及合資格人士對中醫服務的持續需求，我們看到有需要繼續提供中醫服務作為公務員的醫療福利，因此建議將先導計劃恆常化，並提供更多診症名額，以回應訴求。我們計劃增加診症名額，包括增加現有兩所公務員中醫診所的服務量；及於其他中醫診所暨教研中心設立新的公務員中醫診所，目標是將服務量由現時每年約 63 000 個診症名額，於 2022-23 年度內增加至約 100 000 個。在增加公務員中醫服務量的同時，我們會確保有關安排將不會影響中醫診所暨教研中心為公眾人士提供的政府資助中醫服務。

措施二：推出公務員中醫診所專題網頁，加強溝通和便利資訊發放

3.7 目前，公務員及合資格人士可以瀏覽公務員事務局網站或致電診所，以獲得公務員中醫診所的服務資訊。假若他們希望作出查詢、提出意見或投訴，他們可以透過不同方式聯絡公務員事務局、醫管局或診所。為了提供更便捷的方式發放最新服務資訊，以及與公務員及合資格人士維持更良好的溝通，我們建議推出公務員中醫診所專題網頁，作為一站式資訊平台，讓公務員及合資格人士獲取公務員中醫診所的最新服務資訊。同時，我們會設立一個專用電郵帳戶，讓公務員及合資格人士提出與服務相關的意見。日後，有關診所運作安排的資訊將會於專題網頁上清晰發布，我們相信附件 C 個案 B 所反映的溝通失誤問題將可避免。

措施三：探討偶發性疾病和覆診診症名額的合適比例

3.8 現時，公務員中醫診所會分配一定數量的診症名額作為偶發性疾病約期和覆診約期。診所會視乎實際運作需要，靈活調配予兩種約期的診症名額。自先導計劃推出以來，約 40%至 50%的診症名額會分配作為偶發性疾病約期，餘下的診症名額則會分配作為覆診約期。鑑於有不少公務員及合資格人士曾反映他們難以取得適時的覆診約期，我們樂意就分配兩類約期的比例，與職方交換意見。就此，我們會在公務員醫療及牙科診療常務委員會會議上討論有關事項，並與食物及衛生局(食衛局)及醫管局進一步商討落實安排。

措施四：探討加強善用診症名額的新安排

3.9 正如段落 2.7 的分析，由於有個別求診人士缺席，公務員中醫診所錄得約 4%至 5%的失約率，診所亦不時出現遲到個案。為了善用所有診症名額，我們建議與職方探討引入懲罰機制，懲罰多次(例如連續三次)在未有提前通知下缺席的求診人士。過去，我們得悉有個別未有依時應診的求診人士曾嘗試提前通知診所，但由於電話線路繁忙而未能通知診所職員。我們得悉隨著兩所公務員中醫診所的電話系統優化工程完成後，電話長時間未能接通的情況已大為減少，因此求診人士在通知診所未能應診方面應該不會遇到太大的困難。

3.10 曾有公務員及合資格人士建議，若有求診人士未有於其預約的診症時間十分鐘內到達診所，診所職員便應把該診症名額重新分配予其他求診人士，例如把該診症時段在同日或下一個工作天提供予其他求診人士預約。不過，於同日將診症名額重新分配予其他公務員及合資格人士，在時間安排上甚為困難。此外，由於公務員中醫診所的應診時間及在每個工作天可供預約的時段都有限定，因此騰出的診症時段也未必能在下一個工作天重新分配予其他公務員及合資格人士預約。

3.11 與此同時，我們亦曾邀請員方代表代為提醒公務員及合資格人士，如未能依時就診，應提前取消診期，以便騰出診症名額供其他求診人士預約，以確保充分善用資源。我們亦已與醫管局和公務員中醫診所商討，在預約單上加入提醒求診人士依期到診的字句，及於公務員中醫診所範圍貼上相關的告示。為了所有服務使用者的利益，我們會繼續呼籲公務員及合資格人士務必準時應診。我們亦會探討其他提醒求診人士其診症約期的方法，以減少缺席和遲到個案。

措施五：透過流動應用程式改善預約安排

3.12 為進一步改善預約安排，提供一個簡單、易於使用和具資訊性的流動應用程式作預約用途將會是正確的方向。我們的目標是在 2022 年推出流動應用程式，讓公務員及合資格人士透過有關程式獲取公務員中醫診所的資訊及服務（包括以流動應用程式進行偶發性疾病預約、查詢預約和取消預約）。求診人士亦可透過流動應用程式把詳細預約資訊加入手機的個人行事曆中，以助減少缺席和遲到個案。

(b) 中/長期目標

3.13 本報告的第二章指出公務員及合資格人士滿意診所的運作安排，特別是登記安排和診所環境。至於預約安排、運作時間和診症安排（例如覆診安排、中醫藥劑量和指定中醫師）方面，公務員及合資格人士表達了不同意見及提出了改善建議。

3.14 在現時的運作模式下，兩所公務員中醫診所位於中醫診所暨教研中心內，服務提供者於先導計劃下提供予公務員及合資格人士的中醫服務，以及在政府資助服務下提供予其他公眾人士的中醫服務亦大致相同。若先導計劃及資助服務採用不同的診症安排，或會為診所職員帶來混亂，繼而影響診所運作。因此，我們認為公務員中醫診所應盡量與中醫診所暨教研中心的診症安排維持一致。就此，公務員中醫診所將繼續維持以下診症安排：

- 每次使用內科服務，最多可獲五劑中醫藥產品；
- 診所只會就偶發性疾病安排即日和下一個工作天的約期；
- 診所會按照主診中醫師的建議，在診症當日起三十天內，為求診人士安排覆診約期；以及
- 求診人士不可以指定中醫師。

3.15 隨著診所提供的服務量逐步增加，我們相信可在一定程度上處理公務員及合資格人士希望更改上述安排的訴求。例如當求診人士可以適時獲安排覆診，或能減少求診人士要求於每次求診時增加獲發中醫藥產品的情況。

中/長期目標一: 提供骨傷/推拿服務

3.16 現時，兩所公務員中醫診所只提供內科和針灸服務。由於在十八區中醫診所暨教研中心提供的骨傷/推拿服務的診所數目甚為有限，在 2020-21 年度，骨傷/推拿服務就診人次亦只佔資助中醫門診服務的總就診人次少於 2%，再考慮到在中醫診所暨教研中心提供骨傷/推拿治療的中醫師的數目相對較少，因此我們決定公務員中醫診所在現階段只會繼續提供內科及針灸服務。然而，我們會視引入骨傷/推拿服務為中/長期目標。當有更多中醫診所暨教研中心的中醫師具備骨傷/推拿方面的專長和經驗，從而增加骨傷/推拿的服務量後，我們會積極探討於公務員中醫診所引入骨傷/推拿服務。

3.17 至於提供專科服務的要求，由於中醫診症以整全治療為目的，以及香港目前沒有正式設立中醫專科分類，我們未有計劃於公務員中醫診所提供專科服務。

中/長期目標二: 逐步增加為公務員及合資格人士提供的中醫服務量

中/長期目標三: 探討以不同的模式提供中醫服務

3.18 我們不會排除探討採用其他模式為公務員及合資格人士提供長遠中醫服務的可能性，但當中牽涉的運作困難則不容輕視。舉例來說，在引入中醫流動醫療車作為新的服務模式前，我們必需詳細研究相關的運作及技術事宜，例如後勤工作流程、車輛的設計、診症和配藥所需的設施和器材等。不論引入那一種新的服務模式，我們都必須先與各持份者作出深入討論及有周詳的計劃，因此需時定必會較長。

3.19 現階段，我們會繼續探討逐步增加公務員中醫診所的服務量，包括增加現有公務員中醫診所的診症名額及盡可能在其他地區設立新的公務員中醫診所，以回應公務員及合資格人士的醫療需要。此外，我們會與食衛局展開討論，探討將來於中醫醫院¹⁰提供中醫服務予公務員及合資格人士。

¹⁰ 中醫醫院正在興建中，預計最早可於 2025 投入服務。

第四章 總結

4.1 政府設立公務員中醫診所提供中醫服務的目的，是為公務員及合資格人士於尋求治療時提供多一個選擇，從而提升公務員的醫療福利。

4.2 於2020年3月推出的公務員中醫診所先導計劃深受公務員及合資格人士歡迎，確認了透過公務員中醫診所提供中醫服務是提升公務員醫療福利的正確方向。我們感謝公務員及合資格人士和其他持份者提供的意見，讓我們能夠適時就先導計劃作出適切調整和改進。

4.3 為了進一步加強為公務員及合資格人士提供的中醫服務，我們在此報告中建議了五個短期優化措施及三個中／長期目標。隨著將先導計劃恆常化，我們會致力強化有關的中醫服務，與醫管局和公務員中醫診所緊密合作，長遠地為公務員及合資格人士提供更全面的公務員醫療福利。

公務員中醫診所先導計劃

意見調查

問卷編號： _____

「公務員中醫診所先導計劃」意見調查

**Opinion Survey on
Pilot Scheme on Civil Service Chinese Medicine Clinics [CSCMCs]**

為確切掌握公務員中醫診所的服務使用情況和了解使用者的意見，希望您能填寫本問卷，提供您今次到本診所就診的意見。問卷提供的所有資料只供公務員事務局作是次意見調查之用。

Your assistance is sought to provide feedback on your experience today in attending this clinic by completing this questionnaire. Your feedback would facilitate us to have a better grasp of the use of services provided by the CSCMCs, and to better understand the users' opinion on the services. Information provided in the questionnaire will only be used by the Civil Service Bureau for the purpose of this opinion survey.

(請於適當方格填上☐號 Please tick as appropriate.)

(I) 一般資料 General Information

1. 性別 Sex 男 Male 女 Female
2. 年齡 Age
 18 歲以下 under 18 18 – 30 31 - 60
 60 歲以上 over 60
3. 預約類別 Type of Appointment
 偶發性疾病 Episodic Disease Appointment
 覆診 Follow-up Appointment
4. 接受治療類別 Type of treatment received
 內科 General Consultation
 針灸 Acupuncture

你可以透過傳真 (號碼：2501 0749) 或郵寄(隨問卷夾附回郵信封)將問卷交回。You may return the completed questionnaire by fax (Tel : 2501 0749) or by mail (reply envelope attached).

(II) 宣傳 Publicity

5. 過去三個月內，你到訪了公務員中醫診所(包括東區和荃灣公務員中醫診所)多少次？ How many times have you visited the CSCMCs (including the Eastern and Tsuen Wan CSCMC) in the past three months?

一次 二至五次 五次以上
1 time 2 to 5 times Over 5 times

6. 你從以下哪些渠道得知公務員中醫診所？(可同時選擇多項) How did you learn about CSCMCs? (may choose more than one option)

宣傳海報 Poster 公務員事務局便箋 Civil Service Bureau (CSB) Memo 公務員事務局網頁 CSB website

親友 Relatives/friends 其他 Others _____

(III)對服務的評價 Evaluation of services received

(5: 非常滿意 Totally satisfied; 4: 滿意 Satisfied; 3: 普通 Normal; 2: 不滿意 Dissatisfied; 1: 非常不滿意 Totally dissatisfied)

(A) 預約及登記安排 Booking and Reception

7. 電話預約的便捷度 Degree of convenience of telephone booking

5 4 3 2 1

8. 接待處職員的效率 Efficiency of reception staff

5 4 3 2 1

9. 接待處職員的態度 Attitude of reception staff

5 4 3 2 1

10. 登記流程 Registration procedures

5 4 3 2 1

(B) 診症服務 Treatment

11. 候診時間 Waiting time before receiving treatment
5 4 3 2 1
12. 中醫師的專業性及態度 Professionalism and attitude of CM practitioner
5 4 3 2 1
13. 配發中藥產品的質素及數量 Quality and quantity of CM products issued
5 4 3 2 1 不適用
Not Applicable

(C) 診所環境 Environment of the Clinic

14. 診所整體舒適度 Overall comfort of the Clinic
5 4 3 2 1
15. 診症室/針灸室整潔度 Cleanliness of consultation room/acupuncture treatment area
5 4 3 2 1
16. 診所內廣播清晰度 Clarity of announcement in the Clinic
5 4 3 2 1
17. 診所地點便捷度 Accessibility of the Clinic
5 4 3 2 1

(IV) 其他 Others

18. 整體評分 Overall rating
5 4 3 2 1
19. 今天選擇中醫服務的原因 Reasons for choosing CM service today

20. 對覆診期安排的意見(如適用) Views on the arrangement for follow-up booking (if applicable)

21. 欣賞公務員中醫診所的地方 Areas for appreciation of the CSCMCs

22. 公務員中醫診所需要改善的地方 Areas for improvement of the CSCMCs

23. 其他意見 Other views

謝謝您的意見。

Thank you for your comments.

意見調查結果概覽

(A) 預約及登記安排

圖 1 電話預約的便捷度

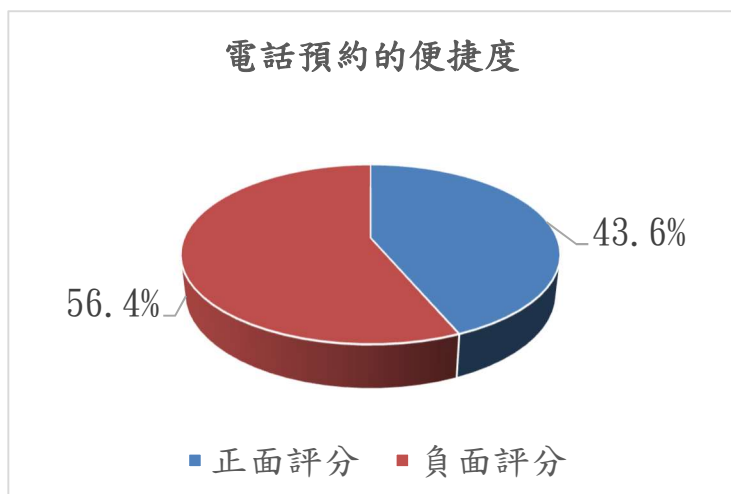


圖 2 接待處職員的效率

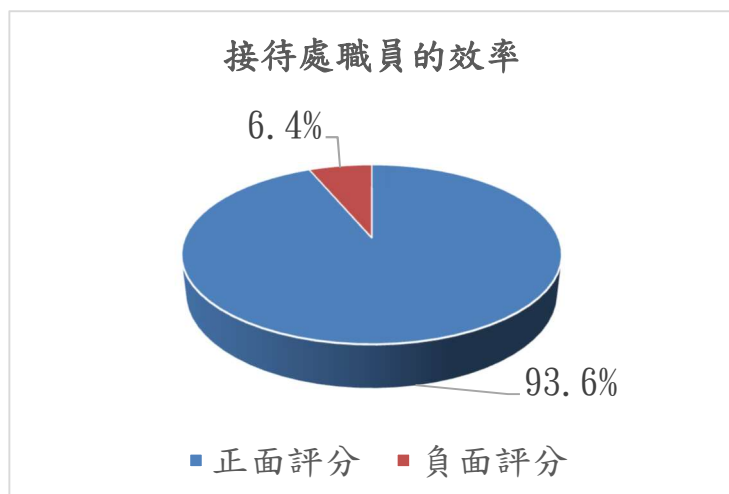


圖 3 接待處職員的態度

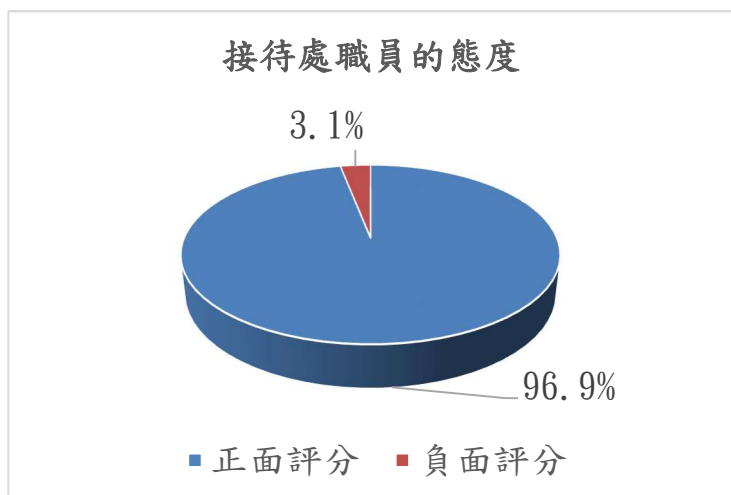
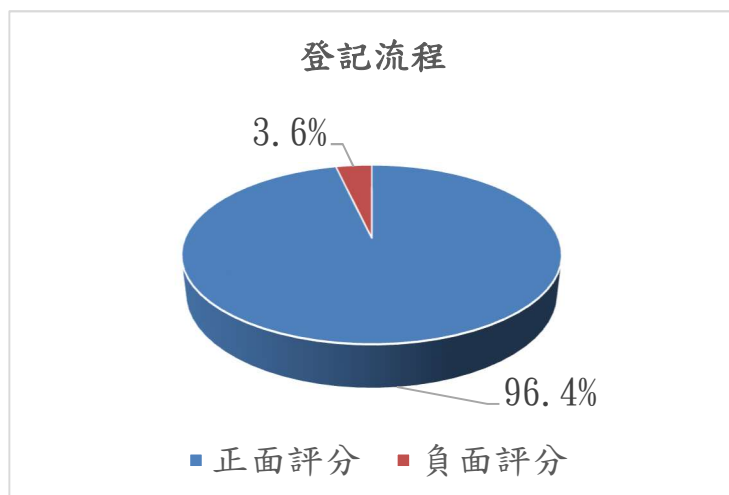


圖 4 登記流程



(B) 診症服務

圖 5 候診時間

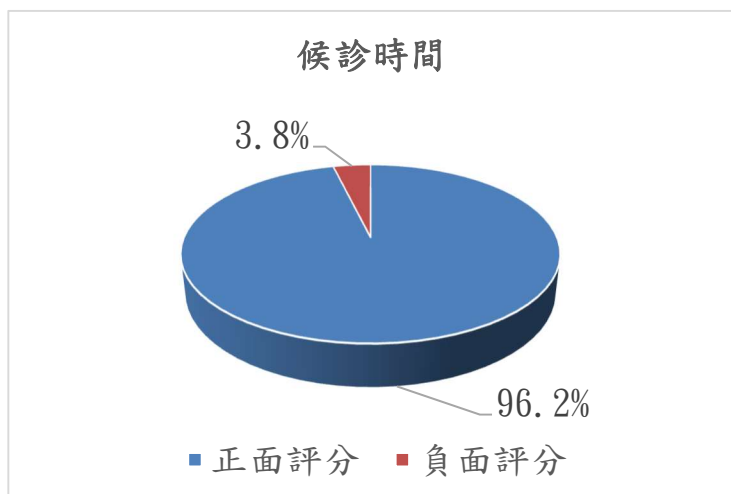


圖 6 中醫師的專業性及態度

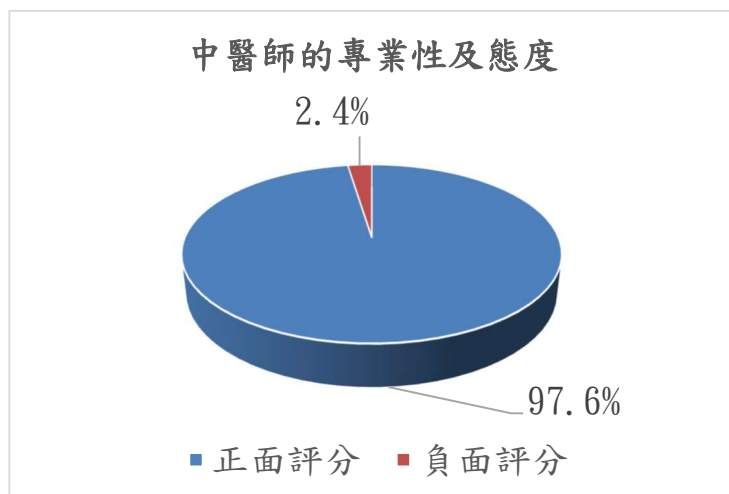
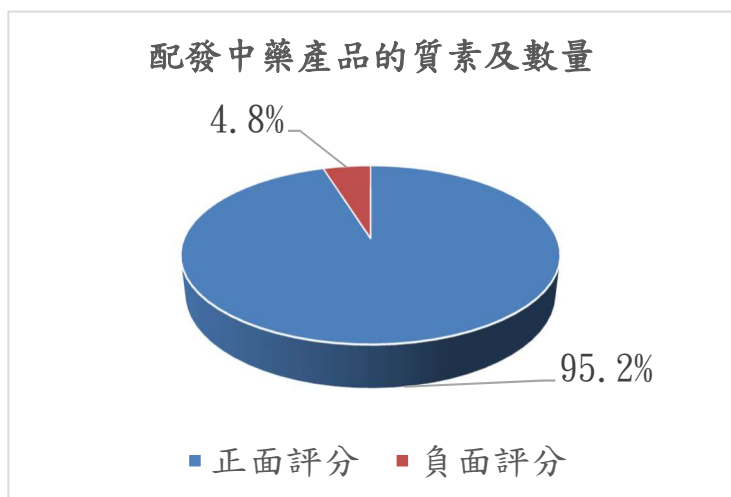


圖 7 配發中藥產品的質素及數量



(C) 診所環境

圖 8 診所整體舒適度

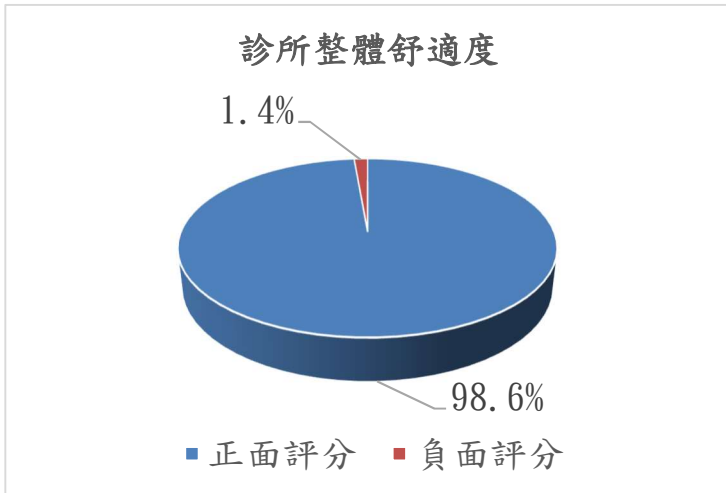


圖 9 診症室/針灸室整潔度

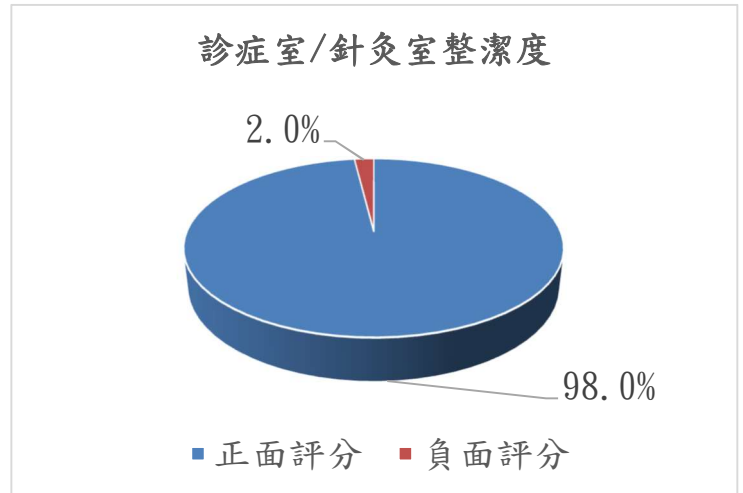


圖 10 診所內廣播清晰度

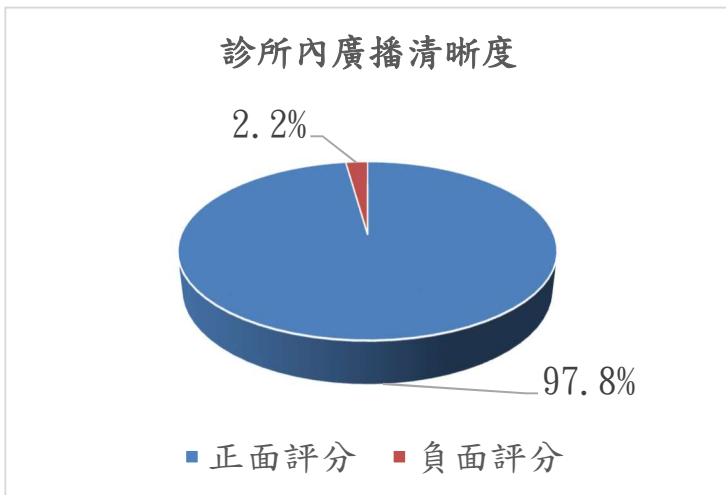
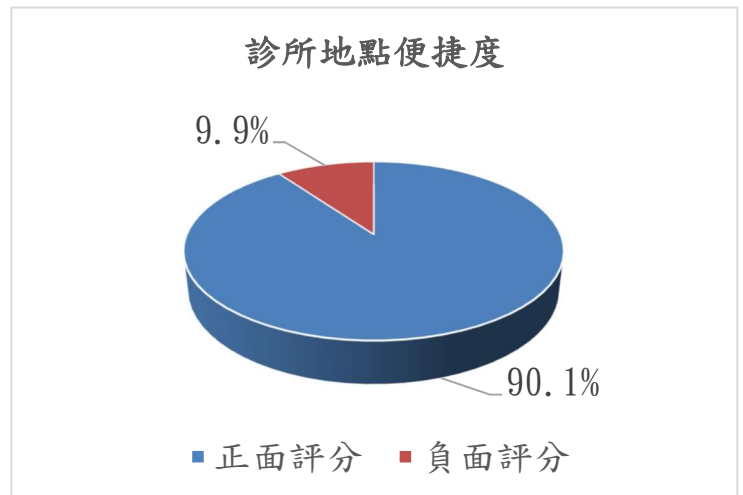
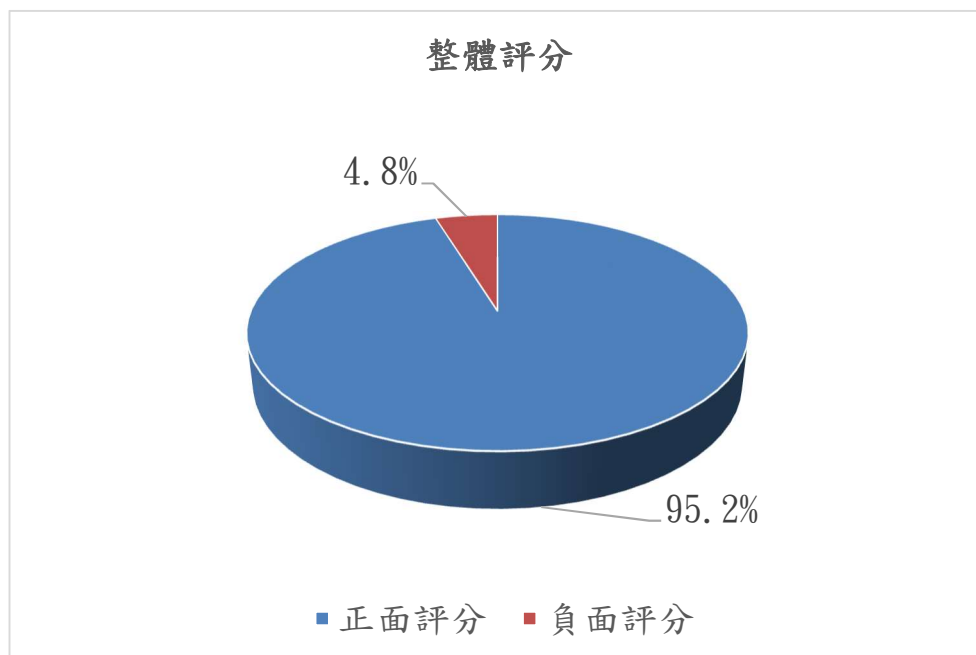


圖 11 診所地點便捷度



(D) 整體評分

圖 12 整體評分



個案研究

個案研究 A：電話預約安排

- 在先導計劃剛推出後的數個月，我們曾接獲數宗有關兩所公務員中醫診所的查詢/投訴，當中的投訴人懷疑接待處職員刻意拒絕接聽來電。投訴人聲稱，當他們致電數百次並終於成功接通至預約專線時，通話卻被掛斷。
- 每當接獲此類投訴後，醫管局會立即與有關的公務員中醫診所查證，而公務員事務局亦會作出隨機抽查。在調查過程中，並沒有發現電話線路異常狀況，也沒有發現職員行為失當的情況。我們因此再請醫管局就上述情況與電話系統的服務提供者聯絡。根據服務提供者，當來電數目超出當時尚未更新的電話預約系統的承載能力時，系統或會出現異常狀況。為了解決有關問題，我們與醫管局探討改善方案，並決定為兩所公務員中醫診所的電話預約系統進行優化工程。當優化工程完成後，電話系統已較之前大為穩定，類似的查詢/投訴亦大幅減少。

個案研究 B：登記流程

- 當公務員及合資格人士抵達公務員中醫診所的登記櫃位時，他們須出示身份證明文件以作登記，例如香港身份證/香港出生證明書。過去曾有公務員及合資格人士聲稱沒有攜帶其身份證明文件，因此要求接待處職員接納其他證明方式，例如身份證明文件的圖像或信用卡等。為了確保只有公務員及合資格人士能夠享用公務員醫療福利，接待處職員必須核證求診人士的身份，遂沒有同意求診人士的要求，令有關人士不滿及作出投訴，指控職員作風官僚及在登記過程沒有給予適切協助。
- 經過調查後，我們相信公務員中醫診所的職員已清楚向相關公務員及合資格人士解釋出示有效身份證明文件作登記用途的必要性。不過，有個別公務員及合資格人士仍然堅持要求公務員中醫診所彈性替他們重新安排其診症約期至另一天。他們更指出，如果診所未能滿足他們的要求，他們便會對相關職員作出投訴。有小部分求診人士甚至在接待處櫃位大聲喧嘩，以及在職員向他們解釋現有安排後仍然拒絕離開診所。此等不恰當行為是不能容忍的，因為這些行為不但嚴重阻礙公務員中醫診所的正常運作，亦會影響診所內其他求診人士。